

УДК 316.772

<https://doi.org/10.36906/NVSU-2022/57>

Составова Е.А.

Нижневартовский государственный университет
г. Нижневартовск, Россия

АНАЛИЗ ФОРМ КОММУНИКАЦИИ С РАЗНЫМИ ГРУППАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МБУ «БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА» Г. НИЖНЕВАРТОВСКА

Аннотация. Актуальность данной статьи обусловлена процессами цифровизации, которые затронули все сферы жизни современного общества. В статье анализируются формы коммуникации с потребителями, которые используют современные информационно-библиотечные системы. Отмечается, что в XXI веке необходимо осваивать различные платформы в сети Интернет для того, чтобы оставаться современным, востребованным культурным учреждением. Данная статья рассматривает особенности форм коммуникации с потребителями МБУ «Библиотечно-информационная система» г. Нижневартовска (далее – МБУ «БИС»).

Ключевые слова: библиотечно-информационная система; информационное общество; модельная библиотека; традиции; новаторство; формы коммуникации; контент.

В последние десятилетия человечество живёт на новом этапе развития. Формируется новый тип культуры, неразрывно связанный с таким понятием как «информационное общество». Новая эпоха заставила представителей самых разных специальностей круто изменить устоявшиеся взгляды на подходы к своей профессиональной деятельности. Глобальные изменения произошли в мире образования, медицины, средств массовой информации и т.д. Стремительное развитие интернет-технологий поставило традиционные библиотеки в уязвимое положение. Сейчас их деятельность не ограничивается только хранением и выдачей книг. Необходимость оставаться конкурентоспособными на современном рынке диктует сотрудникам библиотеки новые условия работы, бросает им вызов. Для полноценной работы библиотекам необходимо быть представленными в виртуальном пространстве. Именно здесь развернулась борьба за аудиторию. Анализ существующих форм связи с потребителями библиотечного контента позволит выявить уязвимые места и в дальнейшем внедрить современные коммуникационные инструменты. Данный процесс является отдельным этапом коммуникационной кампании, которая в дальнейшем будет разрабатываться для МБУ «БИС».

Современные условия цифровизации общества и развитие электронных коммуникационных технологий заставляют организации внедрять новые коммуникационные технологии для взаимодействия с потребителями контента. Среди тех, кто пытается определить перспективы своей отрасли – сотрудники библиотечно-информационных систем.

Так, специалисты Государственной научно-технической библиотеки Сибирского отделения РАН посвятили много лет глубокому исследованию и определению места библиотечной отрасли в социально-экономической системе региона, развитию комплекса институций и инфраструктуры библиотечного дела в соответствии с задачами модернизации страны.

Поскольку современное социальное пространство становится более сложным, усложняются и формы коммуникационного взаимодействия, которые требуют новых подходов к функционированию библиотек, на что обращают внимание ведущие специалисты: «Маркетинговый подход определяет формы реагирования библиотеки как социального института на задачи современного этапа развития региона, причём в данном случае речь идет не об отдельных программах, мероприятиях, технологиях библиотечной деятельности, применяемых на микро и мезоуровне, а о базовых социальных процессах и типах социальных отношений, которые находят проявление, во-первых, в обеспечении доступных и удобных способов информационного решения проблем жизнедеятельности и удовлетворения многообразия информационных потребностей; во-вторых, в распределения и обеспечении доступности разнообразия информационных ресурсов в социальном и географическом пространстве; в-третьих, в адаптации социально-культурного пространства к происходящим изменениям, в управлении социальной диффузией новых информационно-коммуникативных форматов» [3, с. 3].

Менять нужно не только методологические подходы и теоретические инструменты. Успешная работа библиотеки во многом зависит от применения современных информационных и коммуникационных технологий. Необходимо создавать связи и развивать партнёрство и внедрять технологии интернет-маркетинга. По мнению специалистов, некоммерческий маркетинг охватывает очень широкий круг областей человеческой деятельности, содействует удовлетворению таких важных человеческих потребностей, как: самосознание и самореализация личности, безопасность, образование, здравоохранение, социальные, культурные и художественные ценности. Кроме того, способствует установлению взаимосвязей трех различных групп некоммерческих субъектов: государственных, негосударственных и физических лиц, занимающихся некоммерческой деятельностью. Эти три отличия определяют особую общественную значимость библиотечной деятельности, и мерой эффективности библиотечного маркетинга, не связанного с получением прибыли, выступает социальный эффект – своеобразный аналог экономического эффекта в коммерческом маркетинге [2, с. 25].

Также в числе важнейших задач стоящих перед современными библиотечными системами: формирование новых библиотечно-информационных кадров, готовых к работе в области цифровизации общества и адаптация самых разных групп населения к новым направлениям работы библиотек.

По мнению многих специалистов, библиотечная деятельность вполне вписывается в новую культуру, в культуру виртуальных смыслов «...поскольку в новых условиях функционирования библиотеки (постоянное нарастание потоков электронной информации,

полнотекстовые электронные ресурсы, работа со своими ресурсами и с использованием семантической паутины (семантического веба), работа с метаданными вместо распространенного сегодня анализа текстов документов, повсеместное использование унифицированных идентификаторов ресурсов (URL), онтологий и языков описания метаданных, технологии связанных данных) присутствуют признаки сетевой передачи информации. Сетевые технологии позволяют оптимальным образом осуществлять библиотечно-информационную коммуникацию в открытых образовательных и научных ресурсах и электронных библиотеках в интересах пользователей» [1, с. 2].

Чтобы быть привлекательной для современного человека, в первую очередь, для молодежи, библиотека должна меняться, отвечать вызовам времени. Современные библиотеки – это симбиоз знаний, современных технологий, мультимедиа, стильного дизайна и активного общения между людьми.

Библиотечно-информационная система города была образована в 1978 году. Сегодня в её состав входит 16 взрослых и детских библиотек. Ежегодно услугами системы пользуется 60 тысяч человек – каждый четвёртый житель города.

Среди базовых коммуникационных форм взаимодействия с потребителями МБУ «БИС» г. Нижневартовска можно выделить: организацию специальных мероприятий, отвечающих требованиям ивент-менеджмента, для разных категорий целевых групп; функционирование клубов по интересам.

Использование электронных ресурсов многократно увеличило возможности библиотек в удовлетворении информационных запросов населения. В библиотеках системы оборудованы автоматизированные рабочие места, позволяющие читателям работать в локальной сети библиотечной системы, использовать сервисы её электронного каталога, сети Интернет, получать доступ к ресурсам Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина, Национальной электронной библиотеки.

С 1997 года в библиотечной системе для читателей открыт электронный каталог, который в настоящее время содержит более 500 000 библиографических записей на книги, аудио-видео-документы, статьи из периодических изданий (<http://www.mubis.ru/>).

Отдельное внимание в своей работе Библиотечная система уделяет людям с ограниченными возможностями здоровья. Систематическую и целенаправленную работу в обслуживании данной категории пользователей ведут 7 библиотек. Центральная детская библиотека ведет надомное обслуживание детей и подростков, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата и организует выездные читальные залы. Библиотека №3 оказывает услуги незрячим и слабовидящим людям, в том числе тотально слепым детям. Детская библиотека № 2 и городская библиотека № 14 осуществляют дифференцированное обслуживание глухих и слабослышащих детей и подростков.

В 2012 году на базе системы заработал Центр обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья «Прикосновение». Работа центра направлена на продвижение чтения, интеграцию в общество и культурную среду, формирование активной гражданской позиции и положительного мировоззрения инвалидов.

Центр «Прикосновение» работает с инвалидами 9 лет. От открытия центра до сегодняшнего дня сотрудники постепенно накапливают опыт работы и взаимодействия с людьми с ОВЗ, что сказывается на качестве проводимых мероприятий. Курсы обучения компьютерной грамотности перестали пользоваться спросом, таким образом, на первый план вышел другой формат работы – индивидуальные мастер-классы по использованию тифлосредств.

В работе с пожилыми людьми уроки компьютерной грамотности не теряют своей актуальности. По окончании курса они создают свои страницы в социальных сетях, в основном, в Одноклассниках.

Особенностью муниципальных библиотек является пристальное внимание к представителям народов, проживающих на территории города Нижневартовска, обеспечение их доступа к изданиям на национальных языках, оказание помощи в сохранении и изучении родного языка, поддержании традиций и этнического разнообразия культур. На базе городской библиотеки №5 создан Сектор национальных литератур, располагающий коллекцией изданий на пятидесяти языках, включая языки коренных жителей Югры.

С 2020 года МБУ «БИС» участвует в реализации национального проекта «Культура» по созданию модельных муниципальных библиотек в субъектах РФ. В сентябре 2021 года была открыта первая в Нижневартовске модельная библиотека. Для этого полностью переделали библиотеку № 8. Новая библиотека учитывает интересы читателей разного возраста. Для детей организовали возможность вести игровую деятельность, посещать творческие занятия. Для подростков оборудовали книжную студию с мультимедийными креслами. К ним провели интернет, прикрепили видеозкраны, которые регулируются для удобства читателей. Для собраний, переговоров, мастер-классов и кинопросмотров обустроен «Арт-зал», где есть сцена для выступлений, установлен проектор и экран. Кроме того, в библиотеке открыт доступ к ресурсам Президентской библиотеки и Национальной электронной библиотеки.

В перспективе в г. Нижневартовске появится вторая модельная библиотека. Возможность ее создания обусловлена победой в конкурсе среди субъектов РФ в рамках нацпроекта «Культура». Вторая модельная библиотека будет оборудована по такому же принципу, как и первая. Система уделяет отдельное внимание библиотечным пространствам не только в модельных библиотеках, но и в городских. Так, относительно недавно в Центральной городской библиотеке появилось новое креативное пространство «Цоколь». Изысканный современный интерьер объединяет три уютные зоны.

Первая Бендер-шоу – зона для настольных игр. Для неё приобретены современные игры «Доббль», «Рик и Морти», «Спящие королевы», «Уно», «Крокодил», «Цитадели», «Жаркассон», «Монополия», «Дженга». Здесь регулярно проводятся турниры по популярной командной игре «Мафия».

Вторая зона Мюзик-холл предназначена для музыкальных вечеров и баттлов. Здесь имеются современные музыкальные инструменты с электронной ударной установкой. Предусмотрена установка на сцене Мюзик-холла проектора и экрана для проведения коучингов, семинаров, кинопросмотров. Здесь проходят и встречи комьюнити-сообществ.

В третьей зоне Шебби-шике можно послушать виниловые грампластинки на настоящем граммофоне, почитать и просто пообщаться с друзьями.

По мнению специалистов, также должны изменяться и дополняться направления работы библиотекарей. Квесты, интеллектуальные игры, встречи самых разных комьюнити-сообществ, праздники и фестивали, безусловно, привлекут новых пользователей.

Для этого созданы новые интеллектуально-досуговые территории с музыкальными и игральными зонами, современным оснащением и креативными интерьерами. Проводится общегородская веселая игра – «КвизБИСУМиЯ», ставшая популярной, особенно, среди молодежи.

Эту игру в современном формате уже оценили сотни горожан разных возрастов и профессий. Здесь можно пообщаться, блеснуть эрудицией и весело провести свободное время. «БИСУМиЯ» – полезный и приятный досуг для всех: для коллег, для друзей и семей, возраст участников не ограничен. Длительность игры около двух часов. Тематика обширная: история, география, новости, музыка, литература, вопросы на логику, смекалку и многое другое. Победителей ждут призы. У всех участников может быть разный уровень образования и подготовки, но положительные эмоции гарантированы всем.

В рамках расширения коммуникационных форм, для того, чтобы расширить круг пользователей необходимо использовать возможности социальных сетей, например, «Инстаграм» и «Тик Ток». Последний, кстати, незаменим для привлечения, пожалуй, самой нечитающей прослойки – молодежи в возрасте от 15 до 18 лет. Главная функция работы в социальных сетях для библиотек должна оставаться просветительская. В целом, современная библиотека должна отыскать верное соотношение между традициями и новаторством.

Сейчас кажется, не осталось людей, которые так или иначе не слышали бы про Тик Ток. Он прогремел в 2018 году и обошел Инстаграм по загрузкам. Сервис до сих пор держится в ТОПе бесплатных и самых скачиваемых приложений и не собирается сдавать позиции в ближайшее время. Сервису удалось набрать такое количество пользователей за год, на которое у Инстаграм ушло около 9 лет. Библиотекари Нижневартовска не преминули воспользоваться популярным сервисом для привлечения внимания молодежи к чтению и библиотеке. В первую очередь, юношества, так как видеоконтент крайне популярен среди молодежи от 13 до 17 лет.

МБУ «БИС» размещает контент в сервисе Тик Ток с октября 2019 года. Количество подписчиков библиотечной системы за полгода перешагнуло рубеж в 2 тысячи, сейчас их насчитывается более трех тысяч. Это больше, чем в других соцсетях. Тик Ток системы был приведен как пример использования приложения в библиотечной работе на всероссийском вебинаре.

Приложение предназначено для создания и просмотра видеороликов длиной до минуты. В основном ролики представляют собой клипы, скетчи или реакции на тренды. Кроме того, Тик Ток позволяет запускать прямые эфиры. Как отмечают специалисты, если бы у них не было сотrudников – заядлых тиктокеров, креативных, заводных, артистичных, то позиционировать свой контент им было бы очень проблематично. Так, в конце 21 года они сняли видеоролик, где с юмором, буквально за 20 секунд рассказали о том, почему важно

заниматься спортом. В городском конкурсе проектов в сфере профилактики наркомании и пропаганды здорового образа жизни творческая работа завоевала 1 место. Всего на суд жюри было представлено 14 проектов от школ, детских садов, спортивных и культурных учреждений города.

Благодаря победе в конкурсе Центральная библиотека открыла школу для начинающих тиктокеров. Проект рассчитан на подростков от 12 до 16 лет. Для желающих обучаться в школе провели кастинг. В течение полугода подростки будут осваивать технические навыки: как снимать видеоролики, правильно подбирать музыку, продвигать свой контент в социальных сетях. Главный приз конкурса 120 тысяч рублей был направлен на приобретение необходимого оборудования. Библиотека закупила комплект импульсного света, беспроводной монопод для селфи, кольцевой осветитель, штатив для телефона, микрофоны.

Таким образом, библиотеки доказали, что в борьбе за молодёжную аудиторию могут достойно соперничать с такими серьёзными конкурентами, как ночные клубы, спортивные заведения, дискотеки, бары, интернет-кафе. Библиотека может заинтересовать молодежь предоставлением интегрированных услуг: не только информационных, но и услуг с погружением в культуру, в творчество, «неформатное» пространство, позволяющее молодым людям проявлять свою индивидуальность, сохранять самостоятельность. Все проанализированные формы работы позволяют МБУ «БИС» удерживать в библиотеках свою целевую аудиторию и привлекать новую. Коммуникационная кампания будет рассчитана на людей разного возраста, профессий и социального статуса. Анализ показал, что библиотеке необходимо осваивать цифровые ресурсы взаимодействия с целевыми аудиториями, а также разработать рекламную стратегию позиционирования МБУ «БИС» в Интернет-среде.

Литература

1. Дрешер Ю.Н., Ключенко Т.И., Султанова Э.Р. Библиотекведение: новые взгляды и решения // Культура: теория и практика. 2018. № 4. С. 1-5.
2. Кирьянова А.П., Редькина Н.С. Возможности применений интернет-маркетинга в научной библиотеке // Библиосфера. 2013. № 2. С. 22-29.
3. Лопатина Н.В. Современные методологические подходы и теоретические инструменты регионального библиотекведения // Культура: теория и практика. 2018. № 3(24). С. 1-5.

© Составова Е.А., 2022